**Apresentação dos detalhes técnicos das APIs**

Sumário

[**Introdução** 3](#_Toc82638243)

[**Objetivo** 3](#_Toc82638244)

[**API – Canais de Atendimento** 4](#_Toc82638245)

[Dependências próprias 4](#_Toc82638246)

[Canais de atendimento eletrônico 8](#_Toc82638247)

[Canais de atendimento telefônico 12](#_Toc82638248)

[**Schemas** 17](#_Toc82638249)

[**Cabeçalhos HTTP de Requisição e Resposta** 36](#_Toc82638250)

[**Códigos de Resposta HTTP** 38](#_Toc82638251)

[**Convenções de Nomenclatura** 40](#_Toc82638252)

[**Tipos de Dados Comuns** 40](#_Toc82638253)

[**Paginação** 42](#_Toc82638254)

[**Body de Erro** 42](#_Toc82638255)

[**Requisitos não funcionais** 43](#_Toc82638256)

[**Segurança** 45](#_Toc82638257)

# **Introdução**

O Open Insurance é um conceito que visa criar uma arquitetura aberta para que seguradoras venham a trabalhar em conjunto para melhorar os produtos entregues aos seus clientes. Para tal, Open Insurance se vale do conceito de compartilhamento de dados de seus clientes, isso quando há explícita permissão do cliente para tal compartilhamento. Desta forma os segurados receberiam o melhor produto conforme o seu perfil e suas necessidades.

Neste documento discutimos a forma de viabilizar este compartilhamento de dados através de APIs, neste primeiro momento referente a dados públicos das sociedades participantes. Na descrição de cada API são levados em conta os domínios de cada grupo de dados, assim como também a documentação de padronização de chamadas às APIs.

# **Objetivo**

Estas APIs disponíveis visam exibir e compartilhar dados não sensíveis das sociedades participantes do Open Insurance, disponibilizando ao público informações sobre os seus canais de atendimento e as características dos produtos e serviços que oferecem.

\*Utilize ALT+left ou ALT+right para navegar entre os links

# **API – Canais de Atendimento**

## Dependências próprias

GET /channels/v1/branches

**Visão geral**

Obtém a lista de dependências próprias da seguradora.

Dependência própria é o espaço físico destinado ao atendimento ao público.

**Resposta**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Status** | **Significado** | **Descrição** | **Schema** |
| 200 | OK | [Sucesso](#_Códigos_de_Resposta) | [ResponseBranchesList](#ResponseBranchesList) |

**Exemplo de request:**

GET https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/branches

HTTP/1.1

Host: api.seguradora.com.br

Accept: application/json

var req = new XMLHttpRequest();

req.setRequestHeader("Accept", "application/json");

req.open("GET", "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/branches", true);

req.send();

**Exemplo de retorno:**

{

    "data": {

      "brand": {

        "name": "Organização A",

        "companies": [

          {

            "name": "Empresa A1",

            "cnpjNumber": "45086338000178",

            "branches": [

              {

                "identification": {

                  "type": "FILIAL"

                  "code": "0001",

                  "checkDigit": "9

                },

                "postalAddresses": {

                  "address": "Av Naburo Ykesaki, 1270",

                  "additionalInfo": "Loja B",

                  "districtName": "Centro",

                  "townName": "Marília",

                  "ibgeCode": "3515890",

                  "countrySubDivision": "SP",

                  "postCode": "17500001",

                  "country": "Brasil",

                  "countryCode": "BRA",

                  "geograficCoordinates": {

                    "latitude": "-90.009876543",

                    "longitude": "-180.00986543"

                  }

                },

                "availability": {

                  "standards": [

                    {

                      "weekday": "SEGUNDA\_FEIRA",

                      "openingTime": "10:00:57Z",

                      "closingTime": "16:00:57Z"

                    },

                    {

                      "weekday": "TERCA\_FEIRA",

                      "openingTime": "10:00:57Z",

                      "closingTime": "16:00:57Z"

                    },

                    {

                      "weekday": "QUARTA\_FEIRA",

                      "openingTime": "10:00:57Z",

                      "closingTime": "16:00:57Z"

                    },

                    {

                      "weekday": "QUINTA\_FEIRA",

                      "openingTime": "10:00:57Z",

                      "closingTime": "16:00:57Z"

                    },

                    {

                      "weekday": "SEXTA\_FEIRA",

                      "openingTime": "10:00:57Z",

                      "closingTime": "16:00:57Z"

                    }

                  ],

                  "isPublicAccessAllowed": true

                },

                "phones": [

                  {

                    "type": "FIXO",

                    "countryCallingCode": "55",

                    "areaCode": "14",

                    "number": "35721199"

                  },

                  {

                    "type": "MOVEL",

                    "countryCallingCode": "55",

                    "areaCode": "14",

                    "number": "997865532"

                  }

                ],

                "services": [

                  {

                    "name": "AVISO DE SINISTRO",

                    "code": "02"

                  },

                  {

                    "name": "RECLAMACAO",

                    "code": "16",

                  }

                ]

              }

            ]

          }

        ]

      }

    },

    "links": {

      "self": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/branches",

      "first": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/branches",

      "prev": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/branches",

      "next": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/branches",

      "last": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/branches"

    },

    "meta": {

      "totalRecords": 1,

      "totalPages": 1

    }

  }

## Canais de atendimento eletrônico

GET /channels/v1/electronic-channels

**Visão geral**

Obtém a lista de canais eletrônicos próprios da seguradora.

Esse endpoint retorna os possíveis canais de atendimento eletrônico, bem como suas informações, serviços prestados e formas de acesso.

**Resposta**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Status** | **Significado** | **Descrição** | **Schema** |
| 200 | OK | [Sucesso](#ResponseDiscoveryStatusList) | [ResponseElectronicChannelsList](#ResponseElectronicChannelsList) |

**Exemplo de request:**

GET https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/electronic-channels HTTP/1.1

Host: api.seguradora.com.br

Accept: application/json

var req = new XMLHttpRequest();

req.setRequestHeader("Accept", "application/json");

req.open("GET", "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/electronic-channels", true);

req.send();

**Exemplo de retorno:**

{

    "data": {

      "brand": {

        "name": "Organização A",

        "companies": [

          {

            "name": "Empresa A1",

            "cnpjNumber": "45086338000178",

            "electronicChannels": [

              {

                "identification": {

                  "type": "INTERNET",

                  "urls": [

                    "https://empresaa1.com/internet"

                  ]

                },

                "services": [

                  {

                    "name": "AVISO\_SINISTRO",

                    "code": "02"

                  },

                  {

                    "name": "RECLAMACAO",

                    "code": "16"

                  }

                ],

                "availability": {

                    "standards": [

                      {

                        "weekday": "SEGUNDA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "TERCA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUARTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUINTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "SEXTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      }

                    ]

                  }

              },

              {

                "identification": {

                  "type": "MOBILE",

                  "urls": [

                    "https://empresaa1.com/mobile-zeta",

                    "https://empresaa1.com/mobile-aaa",

                    "https://empresaa1.com/mobile-bbb"

                  ]

                },

                "services": [

                  {

                    "name": "RECLAMACAO",

                    "code": "16"

                  }

                ],

                "availability": {

                    "standards": [

                      {

                        "weekday": "SEGUNDA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "TERCA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUARTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUINTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "SEXTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      }

                    ]

                  }

              },

              {

                "identification": {

                  "type": "CHAT",

                  "urls": [

                    "https://empresaa1.com/channels-chat1",

                    "https://empresaa1.com/channels-chat2"

                  ]

                },

                "services": [

                  {

                    "name": "ENDOSSO",

                    "code": "05"

                  }

                ],

                "availability": {

                    "standards": [

                        {

                            "weekday": "SEGUNDA\_FEIRA",

                            "openingTime": "10:00:57Z",

                            "closingTime": "16:00:57Z"

                        },

{

                        "weekday": "TERCA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUARTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUINTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "SEXTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      }

                    ]

                }

              }

            ]

          }

        ]

      }

    },

    "links": {

      "self": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/electronic-channels",

      "first": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/electronic-channels",

      "prev": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/electronic-channels",

      "next": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/electronic-channels",

      "last": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/electronic-channels"

    },

    "meta": {

      "totalRecords": 1,

      "totalPages": 1

    }

  }

## Canais de atendimento telefônico

GET /channels/v1/phone-channels

**Visão geral**

Obtém a lista de canais telefônicos próprios da seguradora.

Esse endpoint retorna os possíveis canais de atendimento telefônico bem como suas informações, serviços prestados e formas de acesso.

**Resposta**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Status** | **Significado** | **Descrição** | **Schema** |
| 200 | OK | [Sucesso](#ResponseDiscoveryStatusList) | [ResponsePhoneChannelsList](#ResponsePhoneChannelsList) |

**Exemplo de request:**

GET https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/phone-channels HTTP/1.1

Host: api.seguradora.com.br

Accept: application/json

var req = new XMLHttpRequest();

req.setRequestHeader("Accept", "application/json");

req.open("GET", "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/phone-channels", true);

req.send();

**Exemplo de retorno:**

{

    "data": {

      "brand": {

        "name": "Organização A",

        "companies": [

          {

            "name": "Empresa A1",

            "cnpjNumber": "45086338000178",

            "phoneChannels": [

              {

                "identification": {

                  "type": "CENTRAL\_TELEFONICA",

                  "phones": [

                    {

                      "countryCallingCode": "55",

                      "areaCode": "14",

                      "number": "35721199"

                    },

                    {

                      "countryCallingCode": "55",

                      "areaCode": "14",

                      "number": "997865532"

                    }

                  ]

                },

                "services": [

                  {

                    "name": "AVISO\_SINISTRO",

                    "code": "02"

                  },

                  {

                    "name": "RECLAMACAO",

                    "code": "16"

                  }

                ],

                "availability": {

                    "standards": [

                      {

                        "weekday": "SEGUNDA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "TERCA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUARTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUINTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "SEXTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      }

                    ]

                  }

              },

              {

                "identification": {

                  "type": "SAC",

                  "phones": [

                    {

                      "countryCallingCode": "55",

                      "areaCode": "11",

                      "number": "40044828",

                    }

                  ]

                },

                "services": [

                  {

                    "name": "RECLAMACAO",

                    "code": "16"

                  },

                  {

                    "name": "PORTABILIDADE",

                    "code": "15"

                  },

                  {

                    "name": "ENDOSSO",

                    "code": "05"

                  }

                ],

                "availability": {

                    "standards": [

                      {

                        "weekday": "SEGUNDA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "TERCA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUARTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUINTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "SEXTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      }

                    ]

                  }

              },

              {

                "identification": {

                  "type": "OUVIDORIA",

                  "phones": [

                    {

                      "countryCallingCode": "55",

                      "areaCode": "14",

                      "number": "40045555",

                    }

                  ]

                },

                "services": [

                  {

                    "name": "RECLAMACAO",

                    "code": "16"

                  },

                  {

                    "name": "PORTABILIDADE",

                    "code": "15"

                  }

                ],

                "availability": {

                    "standards": [

                      {

                        "weekday": "SEGUNDA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "TERCA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUARTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "QUINTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      },

                      {

                        "weekday": "SEXTA\_FEIRA",

                        "openingTime": "10:00:57Z",

                        "closingTime": "16:00:57Z"

                      }

                    ]

                  }

              }

            ]

          }

        ]

      }

    },

    "links": {

      "self": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/phone-channels",

      "first": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/phone-channels",

      "prev": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/phone-channels",

      "next": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/phone-channels",

      "last": "https://api.seguradora.com.br/open-insurance/channels/v1/phone-channels"

    },

    "meta": {

      "totalRecords": 1,

      "totalPages": 1

    }

  }

# **Schemas**

**Errors**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| >>code | String | Código do erro específico do endpoint. |
| >>title | String | Título legível por humanos deste erro específico. |
| >>detail | String | Descrição legível por humanos deste erro específico. |
| Meta | String | Meta informações referente a API requisitada. |

**ResponseBranchesList**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| Data | object | Sim |  |
| >>brand | [BranchesBrand](#BranchesBrand) | Sim | Organização controladora do grupo de seguradoras. |
| Links | [LinksPaginated](#LinksPaginated) | Sim |  |
| Meta | [MetaPaginated](#MetaPaginated) | Sim |  |

**BranchesBrand**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| name | string | Sim | Nome da Marca reportada pelo participante do Open Insurance. O conceito a que se refere a 'marca' é em essência uma promessa da empresa em fornecer uma série específica de atributos, benefícios e serviços uniformes aos clientes |
| companies | [BranchesCompany](#BranchesCompany) | Sim | Companies traz uma lista de todas as instituições da Marca |

**BranchesCompany**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| name | string | Sim | Nome da sociedade, pertencente à Marca, responsável pela Dependência. p. ex. 'Empresa da Organização A' |
| cnpjNumber | string | Sim | Número completo do CNPJ da sociedade responsável pela dependência - o CNPJ corresponde ao número de inscrição no Cadastro de Pessoa Jurídica. Deve-se ter apenas os números do CNPJ, sem máscara |
| branches | [Branch](#Branch) | Sim | Lista de Dependências de uma sociedade |

**Branch**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Obrigatório** | **Definição** |
| identification | [BranchIdentification](#BranchIdentification) | Sim | Dados de identificação da dependência. |
| postalAddresses | [BranchPostalAddress](#BranchPostalAddress) | Sim | Endereço da dependência. |
| availability | [BranchAvailability](#BranchAvailability) | Sim | Dias e horários de funcionamento na dependência. |
| phones | [BranchPhone](#BranchPhone) | Sim | Lista de telefones da Dependência. |
| services | [BranchService](#BranchService) | Sim | Traz a relação de serviços disponibilizados pelo Canal de Atendimento |

**BranchIdentification**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Obrigatório** | **Definição** |
| type | [Enum BranchIdentificationType](#EnumBranchIdentificationType) | Sim | Tipo de dependência. |
| code | string | Não | Código identificador da dependência. Ex. '3006','3035', '1382', '2516', '2856'. |
| checkDigit | string | Não | Dígito verificador do código da dependência. |

**BranchPhone**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| type | [Enum BranchPhoneType](#EnumBranchPhoneType) | Não | Identificação do Tipo de telefone da dependência. p.ex.FIXO, MOVEL |
| countryCallingCode | string | Não | Número de DDI (Discagem Direta Internacional) para telefone de acesso ao Canal - se houver. p.ex. '55' |
| areaCode | string | Não | Número de DDD (Discagem Direta à Distância) do telefone da dependência - se houver. p.ex. '19' |
| number | string | Não | Número de telefone da dependência - se houver |

**BranchService**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| name | [Enum BranchServicesNames](#EnumBranchServicesNames) | Sim | Nome dos Serviços efetivamente prestados pelo Canal de Atendimento, discriminados no anexo II do Manual de Escopo de Dados e Serviços do Open Insurance. |
| code | [Enum BranchServicesCodes](#EnumBranchServicesCodes) | Sim | Código dos Serviços efetivamente prestados pelo Canal de Atendimento |

**Enum BranchServicesNames**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| name | ALTERACACOES\_FORMA\_PAGAMENTO | Alterações na forma de pagamento (Cobrança / Parcelas) |
| name | AVISO\_SINISTRO | Aviso de Sinistro |
| name | CANCELAMENTO\_SUSPENSAO\_PAGAMENTO\_PREMIOS\_CONTRIBUICAO | Cancelamento ou Suspensão de Pagamento de Prêmios/Contribuições |
| name | EFETIVACAO\_APORTE | Efetivação de Aporte |
| name | ENDOSSO | Endosso |
| name | ENVIO\_DOCUMENTOS | Envio de documentos |
| name | INFORMACOES\_GERAIS\_DUVIDAS | Informações Gerais / Dúvidas |
| name | INFORMACOES\_INTERMEDIARIOS | Informações sobre intermediários |
| name | INFORMACOES\_SOBRE\_SERVICOS\_ASSISTENCIAS | Informações sobre serviços de assistências |
| name | INFORMACOES\_SOBRE\_SORTEIOS | Informações sobre Sorteios (Capitalização) |
| name | OUVIDORIA\_RECEPCAO\_SUGESTOES\_ELOGIOS | Ouvidoria - Recepção de sugestões e elogios |
| name | OUVIDORIA\_SOLUCAO\_EVENTUAIS\_DIVERGENCIAS\_SOBRE\_CONTRATO\_SEGURO\_CAPITALIZAÇÃO\_PREVIDÊNCIA\_APOS\_ESGOTADOS\_CANAIS\_REGULARES\_ATENDIMENTO\_AQUELAS\_ORIUNDAS\_ORGAOS\_REGULADORES\_OU\_INTEGRANTES\_SISTEMA\_NACIONAL\_DEFESA\_CONSUMIDOR | Ouvidoria - Solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, capitalização e previdência após esgotados os canais regulares de atendimento e aquelas oriundas de órgãos reguladores ou de integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Consumidor.gov.br, Sindec, Pro Consumidor) |
| name | OUVIDORIA\_TRATAMENTO\_INSATISFACAO\_CONSUMIDOR\_RELACAO\_ATENDIMENTO\_RECEBIDO\_CANAIS\_REGULARES\_ATENDIMENTO | Ouvidoria - Tratamento de insatisfação do consumidor com relação ao atendimento recebido pelos canais regulares de atendimento |
| name | OUVIDORIA\_TRATAMENTO\_RECLAMACOES\_SOBRE\_IRREGULARDADES\_CONDUTA\_COMPANHIA | Ouvidoria - Tratamento de reclamações sobre irregularidades na conduta da companhia |
| name | PORTABILIDADE | Portabilidade |
| name | RECLAMACAO | Reclamação |
| name | RESGATE | Resgate |
| name | SEGUNDA\_VIA\_DOCUMENTOS\_CONTRATUAIS | Segunda via de documentos contratuais |
| name | SUGESTOES\_ELOGIOS | Sugestões e Elogios |

**Enum BranchServicesCodes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| code | 01 | Alterações na forma de pagamento (Cobrança / Parcelas) |
| code | 02 | Aviso de Sinistro |
| code | 03 | Cancelamento ou Suspensão de Pagamento de Prêmios/Contribuições |
| code | 04 | Efetivação de Aporte |
| code | 05 | Endosso |
| code | 06 | Envio de documentos |
| code | 07 | Informações Gerais / Dúvidas |
| code | 08 | Informações sobre intermediários |
| code | 09 | Informações sobre serviços de assistências |
| code | 10 | Informações sobre Sorteios (Capitalização) |
| code | 11 | Ouvidoria - Recepção de sugestões e elogios |
| code | 12 | Ouvidoria - Solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, capitalização e previdência após esgotados os canais regulares de atendimento e aquelas oriundas de órgãos reguladores ou de integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Consumidor.gov.br, Sindec, Pro Consumidor) |
| code | 13 | Ouvidoria - Tratamento de insatisfação do consumidor com relação ao atendimento recebido pelos canais regulares de atendimento |
| code | 14 | Ouvidoria - Tratamento de reclamações sobre irregularidades na conduta da companhia |
| code | 15 | Portabilidade |
| code | 16 | Reclamação |
| code | 17 | Resgate |
| code | 18 | Segunda via de documentos contratuais |
| code | 19 | Sugestões e Elogios |

**BranchAvailability**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| standards | Array | Sim | Lista disponibilidade padrão da dependência por dias da semana |
| weekday | [Enum WeekDay](#EnumWeekDay) | Sim | Em formato texto, seguindo o domínio apresentado, devem ser colocados os dias da semana |
| openingTime | TimeString | Sim | Horário padrão de início de atendimento da Dependência. (Uma string que representa a hora conforme especificação RFC-3339, sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). p.ex. '10:00:57Z') |
| closingTime | TimeString | Sim | Horário padrão de encerramento de atendimento da Dependência. (Uma string que representa a hora conforme especificação RFC-3339, sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). p.ex. '16:00:57Z') |
| isPublicAccessAllowed | boolean | Não | Indica se a instalação da Dependência tem acesso restrito a clientes, por exemplo. p.ex. 'false' (restrito) |

**Enum BranchPhoneType**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| type | FIXO | Telefone fixo. |
| type | MOVEL | Telefone móvel. |

**BranchPostalAddress**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| address | string | Sim | Deverá trazer toda a informação referente ao endereço da dependência informada: Tipo de logradouro + Nome do logradouro + Número do Logradouro (se não existir usar ' s/n') + complemento (se houver), como, p.ex.: 'R Diamantina, 59, bloco 35, fundos', 'Praça da Boa Vontade s/n' |
| additionalInfo | string | Não | Alguns logradouros ainda necessitam ser especificados por meio de complemento, conforme o exemplo a seguir: 'Loja B', 'Fundos', 'Casa 2', 'Lote C' |
| districtName | string | Sim | Bairro é uma comunidade ou região localizada em uma cidade ou município de acordo com as suas subdivisões geográficas. p.ex: 'Paraíso' |
| townName | string | Sim | O nome da localidade corresponde à designação da cidade ou município no qual o endereço está localizado. p.ex. 'São Paulo' |
| ibgeCode | string | Não | Código IBGE de Município. A Tabela de Códigos de Municípios do IBGE apresenta a lista dos municípios brasileiros associados a um código composto de 7 dígitos, sendo os dois primeiros referentes ao código da Unidade da Federação. p.ex.'3550308' |
| countrySubDivision | string | Sim | Enumeração referente a cada sigla da unidade da federação que identifica o estado ou o distrito federal, no qual o endereço está localizado. p.ex. 'AC'. São consideradas apenas as siglas para os estados brasileiros |
| postCode | string | Sim | Código de Endereçamento Postal: Composto por um conjunto numérico de oito dígitos, o objetivo principal do CEP é orientar e acelerar o encaminhamento, o tratamento e a entrega de objetos postados nos Correios, por meio da sua atribuição a localidades, logradouros, unidades dos Correios, serviços, órgãos públicos, empresas e edifícios. p.ex. '01311-000' |
| country | string | Não | Nome do país. p.ex. Brasil |
| countryCode | string | Não | Código do país de acordo com o código “alpha3” do ISO-3166.p.ex.'BRA' |
| geographicCoordinates | [BranchesGeographicCoordinates](#BranchesGeographicCoordinates) | Não | Informação referente a geolocalização informada. |

**BranchesGeographicCoordinates**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| latitude | string | Não | Informação da Latitude referente a geolocalização informada. Entre -90 e 90.p.ex. '-90.8365180' |
| longitude | string | Não | Informação da Longitude referente a geolocalização informada. Entre -180 e 180.p.ex. '-180.836519' |

**Enum BranchIdentificationType**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| type | FILIAL | Dependência subordinada à seguradora (filiais/sucursais), destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades. |
| type | UNIDADE\_ADMINISTRATIVA\_DESMEMBRADA | Dependência destinada à execução de atividades administrativas da sociedade participante, vedado o atendimento ao público. |
| type | DEPENDENCIA\_TERCEIROS | Dependência de um parceiro comercial da sociedade destinada ao atendimento aos clientes, ao público em geral, no exercício de uma ou mais de suas atividades |

**LinksPaginated**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Definição** | **Mandatoriedade** | **Restrição** |
| self | URIString | URI completo que gerou a resposta atual. | Mandatório |  |
| first | URIString | URI da primeira página que originou essa lista de resultados. | Opcional | Obrigatório quando não for a primeira página da resposta |
| prev | URIString | URI da página anterior dessa lista de resultados. | Opcional | Obrigatório quando não for a primeira página da resposta |
| next | URIString | URI da próxima página dessa lista de resultados. | Opcional | Obrigatório quando não for a última página da resposta |
| last | URIString | URI da última página dessa lista de resultados. | Opcional | Obrigatório quando não for a última página da resposta |

**MetaPaginated**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Definição** | **Mandatoriedade** | **Restrição** |
| totalRecords | integer | Número total de registros no resultado | Mandatório |  |
| totalPages | integer | Número total de páginas no resultado | Mandatório |  |
| requestDateTime | string(date-time) | TRUE | Data e hora da consulta, conforme especificação RFC-3339, formato UTC. |  |

**ResponseElectronicChannelsList**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| data | object | Sim |  |
| >>brand | [ElectronicChannelsBrand](#ElectronicChannelsBrand) | Sim | Organização controladora do grupo de seguradoras. |
| links | [LinksPaginated](#LinksPaginated) | Sim |  |
| meta | [MetaPaginated](#MetaPaginated) | Sim |  |

**ElectronicChannelsBrand**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| name | string | Sim | Nome da Marca reportada pelo participante do Open Insurance. O conceito a que se refere a 'marca' utilizada está em definição pelos participantes. |
| companies | [ElectronicChannelsCompanies](#ElectronicChannelsCompanies) | Sim | Lista de instituições pertencentes à marca. |

**ElectronicChannelsCompanies**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** | **Restrições** |
| name | string | Sim | Nome da sociedade, pertencente à Marca, responsável pelos Canais de Atendimento Eletrônico (titular). p.ex. 'Empresa da Organização A'. |  |
| cnpjNumber | string | Sim | CNPJ da sociedade responsável pelo canal de atendimento - o CNPJ corresponde ao número de inscrição no Cadastro de Pessoa Jurídica. |  |
| electronicChannels | [ElectronicChannels](#ElectronicChannels) | Sim | Lista de canais de atendimento eletrônico. |  |

**ElectronicChannels**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** | **Restrições** |
| identification | [ElectronicChannelsIdentification](#ElectronicChannelsIdentification) | Sim |  |  |
| services | [ElectronicChannelsServices](#ElectronicChannelsServices) | Sim | Traz a relação de serviços disponibilizados pelo Canal de Atendimento |  |
| availability | [EletronicChannelsAvailability](#EletronicChannelsAvailability) | Sim | Dias e horários de funcionamento nos canais telefônicos. |  |

**EletronicChannelsAvailability**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| standards | Array | Sim | Lista disponibilidade padrão por dias da semana |
| weekday | [Enum WeekDay](#EnumWeekDay) | Sim | Em formato texto, seguindo o domínio apresentado, devem ser colocados os dias da semana |
| openingTime | TimeString | Sim | Horário padrão de início de atendimento. (Uma string que representa a hora conforme especificação RFC-3339, sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). p.ex. '10:00:57Z') |
| closingTime | TimeString | Sim | Horário padrão de encerramento de atendimento. (Uma string que representa a hora conforme especificação RFC-3339, sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). p.ex. '16:00:57Z') |

**ElectronicChannelsIdentification**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** | **Restrições** |
| Type | [Enum ElectronicChannelsType](#EnumElectronicChannelsType) | Sim | Tipo de canal de atendimento. | O Tipo de Canal de eletrônico de atendimento: internet, mobile, chat, WhatsApp, consumidor.gov.br. |
| Urls | [string] | Sim | Lista das URLs que atendem um tipo de canal eletrônico selecionado |  |

**Enum ElectronicChannelsType**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| type | INTERNET | Internet Webpage. |
| type | MOBILE | Mobile. |
| type | CHAT | Chat. |
| type | WHATSAPP | WhatsApp |
| type | CONSUMIDOR | consumidor.gov.br |
| type | OUTROS | Outros. |

**ElectronicChannelsServices**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** | **Restrições** |
| name | [Enum ElectronicChannelsServicesName](#EnumElectronicChannelsServicesName) | Sim | Nome dos Serviços efetivamente prestados pelo Canal de Atendimento. |  |
| code | [Enum ElectronicChannelsServicesCode](#EnumElectronicChannelsServicesCode) | Sim | Código dos Serviços efetivamente prestados pelo Canal de Atendimento. |  |

**Enum ElectronicChannelsServicesName**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| name | ALTERACACOES\_FORMA\_PAGAMENTO | Alterações na forma de pagamento (Cobrança / Parcelas) |
| name | AVISO\_SINISTRO | Aviso de Sinistro |
| name | CANCELAMENTO\_SUSPENSAO\_PAGAMENTO\_PREMIOS\_CONTRIBUICAO | Cancelamento ou Suspensão de Pagamento de Prêmios/Contribuições |
| name | EFETIVACAO\_APORTE | Efetivação de Aporte |
| name | ENDOSSO | Endosso |
| name | ENVIO\_DOCUMENTOS | Envio de documentos |
| name | INFORMACOES\_GERAIS\_DUVIDAS | Informações Gerais / Dúvidas |
| name | INFORMACOES\_INTERMEDIARIOS | Informações sobre intermediários |
| name | INFORMACOES\_SOBRE\_SERVICOS\_ASSISTENCIAS | Informações sobre serviços de assistências |
| name | INFORMACOES\_SOBRE\_SORTEIOS | Informações sobre Sorteios (Capitalização) |
| name | OUVIDORIA\_RECEPCAO\_SUGESTOES\_ELOGIOS | Ouvidoria - Recepção de sugestões e elogios |
| name | OUVIDORIA\_SOLUCAO\_EVENTUAIS\_DIVERGENCIAS\_SOBRE\_CONTRATO\_SEGURO\_CAPITALIZAÇÃO\_PREVIDÊNCIA\_APOS\_ESGOTADOS\_CANAIS\_REGULARES\_ATENDIMENTO\_AQUELAS\_ORIUNDAS\_ORGAOS\_REGULADORES\_OU\_INTEGRANTES\_SISTEMA\_NACIONAL\_DEFESA\_CONSUMIDOR | Ouvidoria - Solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, capitalização e previdência após esgotados os canais regulares de atendimento e aquelas oriundas de órgãos reguladores ou de integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Consumidor.gov.br, Sindec, Pro Consumidor) |
| name | OUVIDORIA\_TRATAMENTO\_INSATISFACAO\_CONSUMIDOR\_RELACAO\_ATENDIMENTO\_RECEBIDO\_CANAIS\_REGULARES\_ATENDIMENTO | Ouvidoria - Tratamento de insatisfação do consumidor com relação ao atendimento recebido pelos canais regulares de atendimento |
| name | OUVIDORIA\_TRATAMENTO\_RECLAMACOES\_SOBRE\_IRREGULARDADES\_CONDUTA\_COMPANHIA | Ouvidoria - Tratamento de reclamações sobre irregularidades na conduta da companhia |
| name | PORTABILIDADE | Portabilidade |
| name | RECLAMACAO | Reclamação |
| name | RESGATE | Resgate |
| name | SEGUNDA\_VIA\_DOCUMENTOS\_CONTRATUAIS | Segunda via de documentos contratuais |
| name | SUGESTOES\_ELOGIOS | Sugestões e Elogios |

**Enum ElectronicChannelsServicesCode**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| code | 01 | Alterações na forma de pagamento (Cobrança / Parcelas) |
| code | 02 | Aviso de Sinistro |
| code | 03 | Cancelamento ou Suspensão de Pagamento de Prêmios/Contribuições |
| code | 04 | Efetivação de Aporte |
| code | 05 | Endosso |
| code | 06 | Envio de documentos |
| code | 07 | Informações Gerais / Dúvidas |
| code | 08 | Informações sobre intermediários |
| code | 09 | Informações sobre serviços de assistências |
| code | 10 | Informações sobre Sorteios (Capitalização) |
| code | 11 | Ouvidoria - Recepção de sugestões e elogios |
| code | 12 | Ouvidoria - Solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, capitalização e previdência após esgotados os canais regulares de atendimento e aquelas oriundas de órgãos reguladores ou de integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Consumidor.gov.br, Sindec, Pro Consumidor) |
| code | 13 | Ouvidoria - Tratamento de insatisfação do consumidor com relação ao atendimento recebido pelos canais regulares de atendimento |
| code | 14 | Ouvidoria - Tratamento de reclamações sobre irregularidades na conduta da companhia |
| code | 15 | Portabilidade |
| code | 16 | Reclamação |
| code | 17 | Resgate |
| code | 18 | Segunda via de documentos contratuais |
| code | 19 | Sugestões e Elogios |

**ResponsePhoneChannelsList**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| data | object | Sim |  |
| >>brand | [PhoneChannelsBrand](#PhoneChannelsBrand) | Sim | Organização controladora do grupo de seguradoras. |
| links | [LinksPaginated](#LinksPaginated) | Sim |  |
| meta | [MetaPaginated](#MetaPaginated) | Sim |  |

**PhoneChannelsBrand**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| name | string | Sim | Nome da Marca reportada pelo participante do Open Insurance. O conceito a que se refere a 'marca' utilizada está em definição pelos participantes. |
| companies | [PhoneChannelsCompanies](#PhoneChannelsCompanies) | Sim | Lista de instituições pertencentes à marca. |

**PhoneChannelsCompanies**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| name | string | Sim | Nome da sociedade, pertencente à organização, responsável pelo Canal Telefônico. Ex. 'Empresa da Organização A'. |
| cnpjNumber | string | Sim | CNPJ da sociedade responsável pelo canal de atendimento telefônico - o CNPJ corresponde ao número de inscrição no Cadastro de Pessoa Jurídica. |
| phoneChannels | [PhoneChannels](#PhoneChannels) | Sim | Lista de canais de atendimento telefônico. |

**PhoneChannels**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** | **Restrições** |
| identification | [PhoneChannelsIdentification](#PhoneChannelsIdentification) | Sim |  |  |
| services | [PhoneChannelsServices](#PhoneChannelsServices) | Sim | Traz a relação de serviços disponibilizados pelo Canal de Atendimento |  |
| availability | [PhoneChannelsAvailability](#PhoneChannelsAvailability) | Sim | Dias e horários de funcionamento nos canais telefônicos. |  |

**PhoneChannelsIdentification**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** | **Restrições** |
| type | [Enum PhoneChannelsType](#EnumPhoneChannelsType) | Sim | Tipo de canal telefônico de atendimento: CENTRAL\_TELEFONICA, SAC, OUVIDORIA | O Tipo de Canal determina o Tipo de Acesso a ele relacionado: telefone da central, telefone do SAC, telefone da ouvidoria. |
| phones | [PhoneChannelsPhones](#PhoneChannelsPhones) | Não | Telefones de contato com o canal de atendimento. |  |

**PhoneChannelsAvailability**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Descrição** |
| standards | Array | Sim | Lista disponibilidade padrão por dias da semana |
| weekday | [Enum WeekDay](#EnumWeekDay) | Sim | Em formato texto, seguindo o domínio apresentado, devem ser colocados os dias da semana |
| openingTime | TimeString | Sim | Horário padrão de início de atendimento. (Uma string que representa a hora conforme especificação RFC-3339, sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). p.ex. '10:00:57Z') |
| closingTime | TimeString | Sim | Horário padrão de encerramento de atendimento. (Uma string que representa a hora conforme especificação RFC-3339, sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). p.ex. '16:00:57Z') |

**Enum PhoneChannelsType**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| type | CENTRAL\_TELEFONICA | Central telefônica. |
| type | SAC | SAC. |
| type | OUVIDORIA | Ouvidoria. |

**PhoneChannelsPhones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** |
| countryCallingCode | string | Sim | DDI. |
| areaCode | string | Sim | DDD. |
| number | string | Sim | Telefone para contato com o canal. |

**PhoneChannelsServices**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Tipo** | **Obrigatório** | **Definição** | **Restrições** |
| name | [Enum PhoneChannelsServicesName](#EnumPhoneChannelsServicesName) | Sim | Nome dos Serviços efetivamente prestados pelo Canal de Atendimento. |  |
| code | [Enum PhoneChannelsServicesCode](#EnumPhoneChannelsServicesCode) | Sim | Código dos Serviços efetivamente prestados pelo Canal de Atendimento. |  |

**Enum PhoneChannelsServicesName**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| name | ALTERACACOES\_FORMA\_PAGAMENTO | Alterações na forma de pagamento (Cobrança / Parcelas) |
| name | AVISO\_SINISTRO | Aviso de Sinistro |
| name | CANCELAMENTO\_SUSPENSAO\_PAGAMENTO\_PREMIOS\_CONTRIBUICAO | Cancelamento ou Suspensão de Pagamento de Prêmios/Contribuições |
| name | EFETIVACAO\_APORTE | Efetivação de Aporte |
| name | ENDOSSO | Endosso |
| name | ENVIO\_DOCUMENTOS | Envio de documentos |
| name | INFORMACOES\_GERAIS\_DUVIDAS | Informações Gerais / Dúvidas |
| name | INFORMACOES\_INTERMEDIARIOS | Informações sobre intermediários |
| name | INFORMACOES\_SOBRE\_SERVICOS\_ASSISTENCIAS | Informações sobre serviços de assistências |
| name | INFORMACOES\_SOBRE\_SORTEIOS | Informações sobre Sorteios (Capitalização) |
| name | OUVIDORIA\_RECEPCAO\_SUGESTOES\_ELOGIOS | Ouvidoria - Recepção de sugestões e elogios |
| name | OUVIDORIA\_SOLUCAO\_EVENTUAIS\_DIVERGENCIAS\_SOBRE\_CONTRATO\_SEGURO\_CAPITALIZAÇÃO\_PREVIDÊNCIA\_APOS\_ESGOTADOS\_CANAIS\_REGULARES\_ATENDIMENTO\_AQUELAS\_ORIUNDAS\_ORGAOS\_REGULADORES\_OU\_INTEGRANTES\_SISTEMA\_NACIONAL\_DEFESA\_CONSUMIDOR | Ouvidoria - Solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, capitalização e previdência após esgotados os canais regulares de atendimento e aquelas oriundas de órgãos reguladores ou de integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Consumidor.gov.br, Sindec, Pro Consumidor) |
| name | OUVIDORIA\_TRATAMENTO\_INSATISFACAO\_CONSUMIDOR\_RELACAO\_ATENDIMENTO\_RECEBIDO\_CANAIS\_REGULARES\_ATENDIMENTO | Ouvidoria - Tratamento de insatisfação do consumidor com relação ao atendimento recebido pelos canais regulares de atendimento |
| name | OUVIDORIA\_TRATAMENTO\_RECLAMACOES\_SOBRE\_IRREGULARDADES\_CONDUTA\_COMPANHIA | Ouvidoria - Tratamento de reclamações sobre irregularidades na conduta da companhia |
| name | PORTABILIDADE | Portabilidade |
| name | RECLAMACAO | Reclamação |
| name | RESGATE | Resgate |
| name | SEGUNDA\_VIA\_DOCUMENTOS\_CONTRATUAIS | Segunda via de documentos contratuais |
| name | SUGESTOES\_ELOGIOS | Sugestões e Elogios |

**Enum PhoneChannelsServicesCode**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propriedade** | **Código** | **Definição** |
| code | 01 | Alterações na forma de pagamento (Cobrança / Parcelas) |
| code | 02 | Aviso de Sinistro |
| code | 03 | Cancelamento ou Suspensão de Pagamento de Prêmios/Contribuições |
| code | 04 | Efetivação de Aporte |
| code | 05 | Endosso |
| code | 06 | Envio de documentos |
| code | 07 | Informações Gerais / Dúvidas |
| code | 08 | Informações sobre intermediários |
| code | 09 | Informações sobre serviços de assistências |
| code | 10 | Informações sobre Sorteios (Capitalização) |
| code | 11 | Ouvidoria - Recepção de sugestões e elogios |
| code | 12 | Ouvidoria - Solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, capitalização e previdência após esgotados os canais regulares de atendimento e aquelas oriundas de órgãos reguladores ou de integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Consumidor.gov.br, Sindec, Pro Consumidor) |
| code | 13 | Ouvidoria - Tratamento de insatisfação do consumidor com relação ao atendimento recebido pelos canais regulares de atendimento |
| code | 14 | Ouvidoria - Tratamento de reclamações sobre irregularidades na conduta da companhia |
| code | 15 | Portabilidade |
| code | 16 | Reclamação |
| code | 17 | Resgate |
| code | 18 | Segunda via de documentos contratuais |
| code | 19 | Sugestões e Elogios |

**Enum WeekDay**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dia** | **Código** |
| Domingo | DOMINGO |
| Segunda Feira | SEGUNDA\_FEIRA |
| Terça Feira | TERCA\_FEIRA |
| Quarta Feira | QUARTA\_FEIRA |
| Quinta Feira | QUINTA\_FEIRA |
| Sexta Feira | SEXTA\_FEIRA |
| Sábado | SABADO |

# **Cabeçalhos HTTP de Requisição e Resposta**

**Cabeçalho de Requisição**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome do cabeçalho** | **Descrição** | **Obrigatório** |
| Content-Type | Representa o formato do payload de requisição, por padrão/default definido como application/json;charset UTF-8. Obrigatório para chamadas PUT e POST. Os transmissores poderão implementar tratamento para outros padrões, sendo obrigatório apenas o suporte ao padrão. | Não |
| Accept | Especifica o tipo de resposta. Se especificado, deve ser definido como application/json, a menos que o endpoint explicitamente suporte outro formato. Se for definido um valor não suportado pelo endpoint, será retornado o código HTTP 406. Se não especificado, o padrão será application/json. | Não |
| Accept-Encoding | Especifica os tipos de encoding(geralmente algoritmo de compressão) que são suportados pelo cliente, com previsão de suporte ao gzip por parte dos transmissores, sendo que o padrão é a transmissão dos dados não compactados e esta orientação aplica-se aos Dados Abertos. | Não |
| If-Modified-Since | Condiciona o resultado da requisição para que o recurso só seja enviado caso tenha sido atualizado após a data fornecida. Utiliza o padrão da RFC 7232, sessão 3.3: If-Modified-Since do protocolo HTTP. | Não |
| x-fapi-auth-date | Data em que o usuário logou pela última vez com o receptor | Condicional |
| x-fapi-customer-ip-address | O endereço IP do usuário se estiver atualmente logado com o receptor | Condicional |
| x-fapi-interaction-id | Um UUID RFC4122 usado como um ID de correlação. Se fornecido, o transmissor deve "reproduzir" esse valor no cabeçalho de resposta | Não |
| Authorization | Cabeçalho HTTP padrão. Permite que as credenciais sejam fornecidas dependendo do tipo de recurso solicitado | Sim |
| x-idempotency-key | Cabeçalho HTTP personalizado. Identificador de solicitação exclusivo para suportar a idempotência | Condicional |
| x-jws-signature | Cabeçalho contendo uma assinatura JWS separada do corpo do payload | Condicional |
| x-customer-user-agent | Indica o user agent que o usuário utiliza | Condicional |

**Cabeçalho de Resposta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome do cabeçalho** | **Descrição** | **Obrigatório** |
| Content-Encoding | Cabeçalho que indica o tipo de encoding (geralmente algoritmo de compressão) que foi utilizado para envio da resposta. | Não |
| Content-Type | Representa o formato do payload de resposta. Deverá ser application/json a menos que o endpoint requisitado suporte outro formato e este formato tenha sido solicitado através do cabeçalho Accept no momento da requisição. | Sim |
| x-v | Cabeçalho que indica a versão implementada da API pela sociedade participante. Deve ser preenchido de forma completa, por exemplo: x-v : 1.0.2 | Sim |
| Retry-After | Cabeçalho que indica o tempo (em segundos) que o cliente deverá aguardar para realizar uma nova tentativa de chamada. Este cabeçalho deverá estar presente quando o código HTTP de retorno for 429 Too many requests | Não |
| Last-Modified | Informa a data e hora em que o recurso foi modificado pela última vez. Utiliza o padrão da RFC 7232, sessão 2.2: Last-Modified do protocolo HTTP. | Não |
| x-jws-signature | Cabeçalho contendo uma assinatura JWS separada do corpo do payload. | Condicional |
| x-fapi-interaction-id | Um UUID RFC4122 usado como um ID de correlação. O transmissor deve usar o mesmo valor recebido na requisição para o cabeçalho de resposta recebido na requisição, caso não tenha sido fornecido, deve se usar um UUID RFC4122 | Não |
| x-rate-limit | Indica o limite de requisições na API no tempo | Condicional |
| x-rate-limit-remaining | Indica o número de requisições restantes | Condicional |
| x-rate-limit-time | Informa o tempo do limite ou tempo para reset desse limite | Condicional |

# **Códigos de Resposta HTTP**

Os códigos de resposta HTTP devem ser usados conforme a tabela abaixo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situação** | **Código HTTP** | **Notas** | **POST** | **GET** | **DELETE** |
| Consulta concluída com sucesso. | 200 OK. | No caso de POST, retornar 200 apenas quando não acarretar alteração de recurso | Sim | Sim | Não |
| Execução normal. A solicitação foi bem sucedida. | 201 Created. | A operação resulta na criação de um novo recurso. | Sim | Não | Não |
| Operação de exclusão concluída com sucesso. | 204 No Content. |  | Não | Não | Sim |
| A resposta não foi modificada desde a última chamada | 304 Not Modified |  | Não | Sim | Não |
| A requisição foi malformada, omitindo atributos obrigatórios, seja no payload ou através de atributos na URL. | 400 Bad Request. | A operação solicitada não será realizada. | Sim | Sim | Sim |
| Cabeçalho de autenticação ausente/inválido ou token inválido. | 401 Unauthorized. | A operação foi recusada devido a um problema de autenticação. | Sim | Sim | Sim |
| O token tem escopo incorreto ou uma política de segurança foi violada. | 403 Forbidden. | A operação foi recusada devido à falta de permissão para execução. | Sim | Sim | Sim |
| O recurso solicitado não existe ou não foi implementado. | 404 Not Found. |  | Sim | Sim | Sim |
| O consumidor tentou acessar o recurso com um método não suportado. | 405 Method Not Allowed. |  | Sim | Sim | Sim |
| A solicitação continha um cabeçalho Accept diferente dos tipos de mídia permitidos ou um conjunto de caracteres diferente de UTF-8. | 406 Not Acceptable. |  | Sim | Sim | Sim |
| Indica que o recurso não está mais disponível. | 410 Gone. |  | Sim | Sim | Sim |
| A operação foi recusada porque o payload está em um formato não suportado pelo endpoint. | 415 Unsupported Media Type. |  | Sim | Não | Não |
| A solicitação foi bem formada, mas não pôde ser processada devido à lógica de negócios específica da solicitação. | 422 Unprocessable Entity. | Se aplicável ao endpoint, espera-se que esse erro resulte em um payload de erro. | Sim | Sim | Não |
| A operação foi recusada, pois muitas solicitações foram feitas dentro de um determinado período ou o limite global de requisições concorrentes foi atingido. | 429 Too Many Requests. |  | Sim | Sim | Sim |
| Ocorreu um erro no gateway da API ou no microsserviço. | 500 Internal Server Error. | A operação falhou. | Sim | Sim | Sim |
| O serviço está indisponível no momento. | 503 Service Unavailable. |  | Sim | Sim | Sim |
| O servidor não pôde responder em tempo hábil. | 504 Gateway Timeout. | Retornado se ocorreu um tempo limite, mas um reenvio da solicitação original é viável (caso contrário, use 500 Internal Server Error). | Sim | Sim | Sim |

# **Convenções de Nomenclatura**

Como padrão é adotado padrão Lower Camel Case. Além de seguir o padrão para evitar redundância de termos e utilizar nomes autoexplicativos.

Ex.:

“userEmailAddress”

“userTelephoneNumber”

# **Tipos de Dados Comuns**

**Propriedades**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Descrição** | **Exemplos válidos** |
| AmountString | - Uma string que representa um valor monetário. | "1.37" |
| - Um número positivo, zero ou negativo. | "54.85" |
| - Sem o símbolo da moeda. | "3456928.98" |
| - Com pelo menos 1 e no máximo 16 dígitos antes do ponto decimal. | "-2387.02" |
| - Com no mínimo 2 dígitos (mais dígitos são permitidos, porém não obrigatórios). |  |
| - Sem formatação adicional. Ex: Separador de milhar. |  |
| Boolean | - Valor booleano padrão. | TRUE |
| FALSE |
| CurrencyString | - Uma string que representa a abreviação da moeda conforme especificação ISO-4217. | "BRL" |
| "USD" |
| "EUR" |
| DateTimeString | - Uma string com data e hora conforme especificação RFC-3339, sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). | "2020-07-21T08:30:00Z" |
| DurationString | - Uma string que representa um período de duração conforme especificação ISO-8601. | "P23DT23H" |
| "PT2H30M" |
| Enum | - Uma string que representa um domínio de valores | "PRIMEIRA\_OPCAO" |
| - Todos os possíveis valores são definidos. | "OUTRA\_OPCAO\_EXISTENTE" |
| - Os valores devem estar em letras maiúsculas. |  |
| - Espaços em branco devem ser substituídos por \_. |  |
| - Artigos e preposições devem ser removidos. |  |
| - Não devem possuir caracteres acentuados. |  |
| Integer | - Números inteiros. | -1, 0, 1 |
| RateString | - Uma string que representa um valor percentual, tendo como referência que 100% é igual ao valor 1. | "0.01" |
| - Com pelo menos 1 e no máximo 16 dígitos antes do ponto decimal. | "0.1" |
| - Com no máximo 16 dígitos após o ponto decimal. | "-0.05" |
| - Sem formatação adicional. Ex: Separador de milhar. | "-0.98365" |
| page | A numeração da página que está sendo requisitada. | 3 |
| page-size | Número de registros por página | 10 |
| String | - Padrão de texto UTF-8 sem restrição de conteúdo. | "Uma string qualquer." |
| TimeString | - Uma string que representa a hora conforme especificação RFC-3339,sempre com a utilização de timezone UTC(UTC time format). | "00:39:57Z" |
| URIString | - Uma string que representa URI válida. | "http://www.google.com.br" |
| CountryCode | - Código do país de acordo com o código “alpha3” do ISO-3166. | "BRA" |
| IbgeCode | - Código IBGE de Município. A Tabela de Códigos de Municípios do IBGE apresenta a lista dos municípios brasileiros associados a um código composto de 7 dígitos, sendo os dois primeiros referentes ao código da Unidade da Federação. | "3550308" |
| DateString | - Uma string com data conforme especificação RFC-3339 | "2014-03-19" |

# **Paginação**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome do Campo** | **Descrição** | **Exemplo de Valor** |
| page | A numeração da página que está sendo requisitada. | 3 |
| page-size | Número de registros por página | 10 |

Como padrão das API elas podem conter o recurso paginação. Este recurso é usado em caso a quantidade de registros justifique a paginação.

Na paginação deverão ser usados parâmetros de query no seguinte formato:

GET {uri}?**page**=3&**page-size**=10

**Regras de Paginação**

Para o funcionamento adequado da paginação é requerido um tamanho máximo de página de 1000 registros. Em caso de requisição com uma quantidade maior que o suportado será retornado o código *422 Unprocessable Entity*.

O valor padrão para page será igual a 1 e para page-size igual a 10.

# **Body de Erro**

O body de erro contém os seguintes campos: Objeto (errors), code, title, detail e meta. Segue o exemplo de json do body de erro abaixo :

{

"errors": [

{

"code": "string",

"title": "string",

"detail": "string"

}

],

"meta": {

"totalRecords": 1,

"totalPages": 1,

"requestDateTime": "2021-05-21T08:30:00Z"

}

}

# **Requisitos não funcionais**

**Disponibilidade das APIs**

A disponibilidade é checada no endpoint GET /discovery/status, conforme foi documentada no item API de Status.

A API de status receberá a requisição a cada 30 segundos com timeout de 1s. Serão considerados como *uptime* se o retorno for “OKAY” e Downtime para os retornos:

* PARTIAL\_FAILURE
* SCHEDULED\_OUTAGE

1. Se a requisição for realizada entre o período de 01h e 07h, o contador de SCHEDULED\_OUTAGE é iniciado com 30 segundos acrescidos;
2. Cada nova requisição vai adicionando 30 segundos mais ao contador de SCHEDULED\_OUTAGE, até que uma requisição volte outro valor ou a requisição for feita depois das 07h.

* UNAVAILABLE

1. Se a requisição for realizada entre o período de 07h e 01h;
2. Se serviço não responder a requisição;
3. O contador de downtime é iniciado com 30 segundos acrescidos;
4. Cada nova requisição adicionará 30 segundos a mais ao contador de downtime, até que uma requisição retorne OK.

Regras para cálculo do downtime

* O downtime se refere período de indisponibilidade dentro de 24h, começando e terminando à meia-noite. Sendo contabilizado qualquer endpoint indisponível.
* O downtime é contabilizado com o total de segundos simultâneos por requisição.
* A porcentagem de downtime é calculada dividindo a total de segundos contabilizados de indisponibilidade dividido por 86.400 (24 horas em segundos).
* A disponibilidade é resultado de 100% menos a porcentagem de indisponibilidade.
* Erros da família de erro 5xx http são contabilizados como indisponibilidades por serem considerados erros do servidor de APIs.

**Não contabilizado como downtime**

* Erros da família de erro 4xx http não contabilizados, por normalmente se tratar de falhas dos receptores.
* Uma indisponibilidade por mês, por 3h entre 01h e 07h, sendo necessário reportar com 7 dias de antecedência ao diretório.
* Em caso de manutenção de segurança, previamente aprovado pelo diretório.

**Classificação dos Níveis de Desempenho**

A desempenho será medido em milissegundos, sendo mensurado desde o recebimento da solicitação até a resposta para solicitação.

As APIs são classificadas como:

1. APIs de alta prioridade dentro do percentil 95 em no máximo 1000ms. (status/outages).
2. APIs de média prioridade dentro do percentil mínimo de 95 em no máximo 1500ms. (Channels/Service Products).
3. APIs de baixa prioridade dentro do percentil 95 em no máximo 4000ms. (Admin metrics).

**Nível de serviço (SLA)**

Para garantir a disponibilidade do das APIs e do sistema Open Insurance, as seguintes métricas de disponibilidade são adotadas:

1. 85% do tempo a cada 24 horas.
2. 95% do tempo a cada 1 mês.
3. 99,5% do tempo a cada 3 meses.

**Limite de Requisições**

Para garantir a usabilidade do sistema e estabelecer métricas de requerimentos de disponibilidade, as sociedades participantes deverão garantir os limites mínimos, sendo o controle via IP.

Caso as requisições excedam os limites, estas requisições poderão ser enfileiradas ou rejeitadas (Uso do código HTTP 429 Too Many Requests). Não impactando os requisitos de disponibilidade.

Adotado o padrão de limite de requisições do manual da SUSEP

* Limite mínimo de 250 requisições por minuto originadas de um mesmo endereço IP.
* Limite mínimo de 150 requisições por segundo, globalmente.

**\*Verificação de identificação da Estrutura Central pelas APIs de Métricas**

Deve ser definido um modelo de sugestão de estrutura central para identificação de chamadas feitas as APIs de métricas. Como sugestão esse controle poderá ser feito na camada do gateway das APIs, recebendo chamadas do host definido.

# **Segurança**

Definidos headers para aumentar segurança na chamada das APIs. Segue a identificação dos headers e suas respectivas funções.

Cache-Control: Controle de cache para evitar que informações confidenciais sejam armazenadas em cache.

Content-Security-Policy: Campo para proteção contra ataques clickjack do estilo - drag and drop.

Content-Type: Especificar o tipo de conteúdo da resposta.

Strict-Transport-Security: Campo para exigir conexões por HTTPS e proteger contra certificados falsificados.

X-Content-Type-Options: Campo para evitar que navegadores executem a detecção de MIME e interpretem respostas como HTML de forma inadequada.

X-Frame-Options: Campo indica se o navegador deve ou não renderizar um frame.